

対象年度	平成31年度	総合計画実施計画策定及び行政評価シート							
事務事業名	市民行政サービス窓口充実事業						予算事業名	戸籍・住民基本台帳事務経費	
予算科目	会計	01 款	項 02	目 03	事業 01	要求区分 0501	根拠法令	住民基本台帳法	
総合計画体系	5協働で進める持続可能なまちの実現(自治・行財政運営) 5-3情報化社会に対応した行政体制づくり(市民生活・行政・情報)						事業の区分	主要事業	
	①行政サービスの充実						担当課係等	市民課	
	1証明書発行窓口の多様化							市民係	
	事業期間	継続( 年度～平成32年度)							
【めざす姿(意図・どのような状態になるのか)】						【事業開始のきっかけや他市の状況など】			
市民が活動し、また、行き来する身近な施設で、いつでも必要な行政サービスが提供され、地域住民の利便性が向上する。						議会(平成22年第4回定例会)において、結城駅南地域(アクロス周辺)に市民行政窓口の設置要望があった。 県内におけるコンビニ交付の実施状況は、27年度末までに8市が開始し、29年度末では26市が実施している。			
【手段(事業内容・どのようなことを行うのか)】						【対象(だれに対して・何に対して行うのか)】			
市民情報センター及び市民文化センター内にて、住民票・印鑑証明・軽自動車住所証明の発行業務を、市役所での発行業務取扱時間外である休日、夜間にも実施する。また、住民に対して、市報、ホームページ等で窓口サービスの周知を継続していく。						市民(住民基本台帳に登録している住民)等			
						【事業をとりまく環境の変化】 土日祝日や夜間の行政窓口サービスへの市民ニーズが全国的に拡大している状況があり、今後、住民の利便性向上のための施策が期待されている。利便性のある行政窓口サービスのさらなる周知とともに、コンビニ交付による証明書発行業務をはじめ、新しいサービスについても調査研究を継続するとともに、市民ニーズや近隣自治体の動向、費用対効果などを総合的に勘案しながら、コンビニ交付と行政窓口サービスの在り方を検討する。			
【平成31年度 事業内容】			【平成32年度 事業内容】			【平成33年度 事業内容】			
情報センター及び市民文化センター内での各種証明書の発行			情報センター及び市民文化センター内での各種証明書の発行 新庁舎移転に伴う市民文化センターの在り方の検討			情報センター及び市民文化センター内での各種証明書の発行			

## ■ 事業費

		H29年度	H30年度		
財 源 内 訳	国 庫 支 出 金	0	0		
	県 支 出 金	0	0		
	地 方 債	0	0		
	そ の 他	0	0		
	一 般 財 源	5,768	6,202		
歳 入 計 ( 千 円 )		5,768	6,202		
歳 出 内 訳	節 ( 番 号 + 名 称 )	金額 ( 千円 )	金額 ( 千円 )		
	13 委託料	5,768	6,202		
歳 出 計 ( 千 円 ) ( A )		5,768	6,202		
伸 び 率 ( % )			7.52		
備 考	総合計画141ページ 予算書56ページ				

# 平成29年度行政評価シート

## ■指標

種類	指標名	単位	H29年度	H30年度	H31年度
活動指標	窓口数	箇所	目標 2.00	2.00	2.00
			実績 2.00	0.00	0.00
成果指標	証明等の交付種類	種類	目標 4.00	4.00	4.00
			実績 4.00	0.00	0.00
成果指標	市民情報センターで発行した証明書の全体に占める割合	%	目標 8.50	9.00	9.00
			実績 7.90	0.00	0.00
成果指標	市民文化センターで発行した証明書の全体に占める割合	%	目標 6.50	7.00	7.00
			実績 6.80	0.00	0.00

## ■事業評価

必要性	事業の必要性	A 必要性は高い	市民からのニーズや議会からの要望等があった。
妥当性	実施主体の妥当性	B どちらとも言えない	市の適切な管理下で民間委託等でも実施できる事業である。
	手段の妥当性	B どちらとも言えない	窓口業務委託については効果が図れている。コンビニ交付については費用対効果が低いが、マイナンバー制度や補助金等を含めて検討が必要である。
効率性	コストの効率性・人員効率	B どちらとも言えない	費用対効果の面で不安がある。
公平性	受益者の偏り	A 偏りは見られない	広い範囲に対して便益が提供されており、偏りは見られない。
有効性	成果向上の余地	A 上がっている	窓口の箇所数と時間外サービスの面では概ね目標水準に達している。
進捗度	事業の進捗	B どちらとも言えない	コンビニ交付の導入に関しては検討が必要である。

### 総合評価 上記評価を踏まえて事業全体について評価し、問題点・課題等を指摘してください

発行業務は事業団に年間委託しているが、利用状況を把握し、費用対効果を検証していく中でコンビニ交付について検討していく必要がある。また、窓口サービスの案内については、市民課窓口やホームページ、広報誌等での周知方法を検討する必要がある。窓口業務を民間事業者に取り扱わせる際は、市の適切な管理のもと実施することとされているため、市職員の配置が必要とされている。

### 対応策提言等 この事業を今後どのように改善・改革をしていきますか

市民情報センター、市民文化センター内の窓口業務内容や開設時間等の周知を図る。マイナンバー制度が始まり、マイナンバーカードの交付率の状況を見ながら、コンビニ交付の導入を検討する中、事業の継続性について検討が必要である。

## ■方向性

1次評価（1次評価者として判断した今後の事務事業の方向性（改革・改善策））
<input type="checkbox"/> 拡充（人・モノ・カネ等の拡充） <input checked="" type="checkbox"/> 改善改革しながら継続 <input type="checkbox"/> 現状のまま継続（改善・改革なし） <input type="checkbox"/> 統合・新規事業への展開
<input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止・終了 <input type="checkbox"/> 予定どおりの要求 <input type="checkbox"/> 一部改善の上要求 <input type="checkbox"/> 今回は見送り <input type="checkbox"/> その他の処置
改革・改善の具体的な内容（改革案・実行計画）
市民行政サービス窓口における証明書の発行枚数は微増傾向にあり、今後も継続が必要である。新庁舎移転に伴う市民文化センターの在り方の検討も必要である。
2次評価（2次評価者として判断した今後の事務事業の方向性（改革・改善策））
<input type="checkbox"/> 拡充（人・モノ・カネ等の拡充） <input type="checkbox"/> 改善改革しながら継続 <input type="checkbox"/> 現状のまま継続（改善・改革なし） <input type="checkbox"/> 統合・新規事業への展開
<input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止・終了 <input type="checkbox"/> 予定どおりの要求 <input type="checkbox"/> 一部改善の上要求 <input type="checkbox"/> 今回は見送り <input type="checkbox"/> その他の処置
企画調整会議の意見・考え方（1次評価者と同じ場合も記入）
上記評価のとおり。